
2025Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Nom / prénom :

Numéro candidat-e / Date :

Position 1 : Série 2**DCO A****Gestion des relations avec les clients****écrit**

Simulation pratique « Difficultés de livraison »**[Allemand]****Situation de départ**

Vous avez reçu un mail d'un client allemand, M. Jones, qui se plaint de ne pas avoir été livré. Comme le client attend la livraison de toute urgence, il est en conséquence très contrarié. Répondez au mail en allemand et proposez-lui une solution acceptable.

Tâche

Écrivez un mail en allemand à M. Jones, en vous référant au mail qu'il a rédigé. Veillez à choisir une formule de politesse appropriée et à rédiger une phrase d'introduction et de conclusion. Pensez à saluer correctement le client et à écrire une introduction et une conclusion.

Von: Paul.Jones@cambridgeexams.com

An: info@professionalelectronics.com

Sehr geehrte Damen und Herren

Mit grosser Enttäuschung und Frustration muss ich Ihnen diese E-Mail schicken. Wie Sie sich vielleicht erinnern, habe ich vor 4 Wochen 45 Touchscreen-Tablets bestellt. Leider sind bisher nur 30 eingetroffen, was zu einer sehr stressigen Situation führt, da ich die Laptops dringend benötige. Wie Sie vielleicht wissen, organisiere ich die Cambridge-Prüfungen für alle Berufsschulen im Kanton Zürich und ich brauche die Geräte nächste Woche, da mein Team gerade die Prüfungsräume einrichtet.

Ich finde die ganze Situation inakzeptabel und werde Sie für alle Konsequenzen, die sich aus Ihrer Inkompetenz ergeben, zur Verantwortung ziehen.

Ihre E-Mail sollte die folgenden Informationen enthalten:

- Schreiben Sie eine formelle Entschuldigung
- Erklären Sie die Situation
- Geben Sie einen Zeitplan für die Lieferung an
- Bieten Sie eine Entschädigung oder einen Rabatt an
- Bitten Sie um Feedback zum Kundenservice
- Drücken Sie Dankbarkeit für die Geduld des Kunden aus

Remarque

Vous trouvez une liste de mots ci-dessous.

Évaluation

Votre performance sera évaluée selon les questions principales suivantes :

- L'apprenti.e communique-t-il/elle correctement avec le groupe cible ?
- L'apprenti.e communique-t-il/elle le contenu correctement (niveau B1) sur le plan linguistique et formel avec le/la client.e ?

Cadre temporel

20 minutes

Liste de mots en allemand

la déception	die Enttäuschung
avoir besoin en urgence	dringend etwas benötigen
l'appareil	das Gerät
les salles d'examen	die Prüfungsräumlichkeiten
tenir quelqu'un responsable de	jemanden verantwortlich machen
être le résultat/la conséquence de	das Ergebnis sein von.
l'incompétence	die Unfähigkeit
le dédommagement	die Entschädigung
montrer de la gratitude	Dankbarkeit zeigen/ ausdrücken
la patience	die Geduld
la déception	die Enttäuschung
avoir besoin en urgence	dringend etwas benötigen
l'appareil	das Gerät
les salles d'examen	die Prüfungsräumlichkeiten
tenir quelqu'un responsable de	jemanden verantwortlich machen

Von:

An:

Betreff:

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.